

**TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI**  
**FAKULTA TEXTILNÍ**

**PROFESNÍ ODĚV V BANKOVNÍCH**  
**INSTITUCÍCH**

**PROFESSIONAL DRESSING IN BANKING**  
**INSTITUTIONS**

č. 747

## **Zadání bakalářské práce**

Zmapujte historický vývoj v odívání v bankovních institucích.

Analyzujte současný stav kultury odívání v bankách (materiály, barevnosti, komfort oděvu).

Zmapujte trh s oděvy vhodnými pro bankovní úředníky.

Vytvořte vzor SUIT MANUALU pro bankovního úředníka.

### ***Doporučená literatura:***

- Smejkal V.: Lexikon společenského chování. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2327-3
- Příbová M.: Marketingový výzkum v praxi. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-299-9

## **Prohlášení**

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Ing. Ph.D. Ludmile Fridrichové za cenné připomínky a rady, které mi ve vypracování bakalářské práce velmi pomohly. Poděkování patří také bankám, které mi poskytly své kodexy oblékání. Dále bych ráda poděkovala také všem zaměstnancům a klientům, kteří byli tak laskaví a vyplnili mi dotazníky. Za pomoc při formulaci dotazníků patří poděkování také vedení České spořitelny, a.s.

## **Abstrakt**

Práce se zabývá oblékáním bankovních úředníků. Většina bank má pro své zaměstnance vydané tak zvané Dress Code, neboli kodexy oblékání. Kodex obecně doporučuje vhodné materiály, barvy a druhy oblečení. Mezi zakázané druhy tradičně patří džíny, hluboké výstřihy, sportovní oblečení a minisukně. Tato práce se věnuje srovnání kodexů jednotlivých bank.

V praktické části se zaměřuje na názor zaměstnanců a klientů na kodex oblékání. Na základě krátkých dotazníků je pak kodex vyhodnocen a vypracován vzorový a inovovaný kodex oblékání pro současnou banku.

Klíčová slova: kodex oblékání, banka, zaměstnanec a klient, oblečení, materiály

The thesis deals with dressing of bank clerks. Most of the banks have issued Dress Code for their employees. The Code usually recommends just general information on appropriate materials, colors and types of clothing. Jeans, deep necklines, miniskirts and sportswear traditionally belong among the prohibited types of clothing. This thesis compares the codes of single banks.

The practical part focuses on the views of employees and clients to the Dress Code. The new and innovated Dress Code is developed based on short questionnaires.

Keywords: dress code, bank employee and client, clothing, materials

# Obsah

1	Úvod.....	8
2	Historie a současnost oblékání a literární průzkum.....	9
2.1	Historie oblékání úředníků v bankovních institucích .....	9
2.2	Slovníček pojmů .....	9
2.2.1	Kodex.....	9
2.2.2	Dress Code .....	10
2.2.3	Business Standard .....	10
2.2.4	Smart Casual či Business Casual či Casual Friday .....	10
2.2.5	Easy Casual.....	10
2.3	Co nám Dress Code říká? .....	10
2.4	Oblečení dle postavení.....	11
2.5	Oděvní materiály.....	12
2.6	Ženy versus muži .....	12
2.6.1	Ženy .....	12
2.6.2	Muži .....	13
2.7	Džíny ano či ne .....	13
2.8	Příspěvky na oblékání .....	14
2.9	Šaty dělají člověka .....	14
2.10	Casual Friday .....	15
2.11	Cedulky se jménem jsou důležité .....	15
2.12	Příklady vhodného a nevhodného oblečení .....	16
2.12.1	Příklady nevhodného oblečení a doplňků pro ženu .....	16
2.12.2	Příklady nevhodného oblečení a doplňků pro muže .....	16
2.12.3	Příklady vhodného oblečení a doplňků pro ženu.....	17
2.12.4	Příklady vhodného oblečení a doplňků pro muže.....	17
3	Kodexy jednotlivých bank .....	18
3.1	Československá obchodní banka, a.s. ....	18
3.1.1	Standard obchodní (Business) .....	18
3.1.2	Standard slušného oblečení (Business Casual).....	19
3.2	Česká spořitelna, a.s.....	19
3.3	Volksbank CZ, a.s.....	20
3.3.1	Business Standard .....	20
3.3.2	Smart Casual .....	21
3.3.3	Easy Casual.....	21
3.3.4	Nevhodné varianty .....	21
3.4	Citibank Europe plc, organizační složka .....	22
3.5	Bank Office.....	22
3.5.1	Neformální pátek .....	22
3.6	UniCredit Bank Czech Republic, a.s., Komerční banka, a.s., GE Money Bank, a.s., Poštovní spořitelna, Hypoteční banka, Raiffeisenbank, a.s.....	23
3.7	Jak se tedy správně obléct.....	23
3.7.1	Kde zaměstnanci nakupují.....	24
4	Vlastní výzkum .....	25
4.1	Jak to vidí klient banky .....	25
4.2	Pohled zaměstnance banky .....	29
4.2.1	Zaměstnanci České spořitelny .....	29
4.2.2	Zaměstnanci Volksbank.....	32
5	Závěr a doporučení .....	33

5.1	Obecná doporučení .....	33
5.2	Vlastní návrh Dress Code .....	34

## 1 Úvod

Téma Oblékání bankovních úředníků mě hned od začátku velmi zaujalo. Rok a půl jsem při studiu pracovala v bance, proto je mi toto prostředí velmi blízké. Měla jsem samozřejmě šanci porovnat psaný kodex oblékání s realitou a také jsem se musela každý pracovní den kodexem sama řídit.

Z praxe tedy vím, že každý zaměstnanec se obléká přinejmenším slušně a čistě a ve valné většině i dle doporučení svého zaměstnavatele. Jediným prohřeškem bývají výraznější barvy. Kodex oblékání většinou nebývá příliš omezující a je spíše doporučením pro zaměstnance. Doporučení se týkají především čistoty oděvu. Kodex také upozorňuje na nevhodnost některého oblečení – džíny, minisukně, příliš vyzývavé oblečení a sportovní styl. Samozřejmostí pak jsou upravené ruce a vlasy.

V první části bych ráda představila kodexy oblékání obecně a také naznačila některé možnosti vhodného a nevhodného oblečení pro muže a ženy. Druhou část jsem věnovala konkrétním požadavkům bank a jejich srovnání. Třetí část je věnována pohledu zaměstnanců na omezení ze strany kodexu a také pohledu zákazníků – tato část je praktická a pracuje zejména s dotazníky, které jsem, s laskavým dovolením bank, rozdala jejich úředníkům a klientům. V poslední části je zpracovaný vzorový kodex oblékání, který reflektuje poznatky z dotazníků a také je navlečen na současnou situaci.



## **2 Historie a současnost oblékání a literární průzkum**

### **2.1 Historie oblékání úředníků v bankovních institucích**

Historie se od současného stavu příliš neliší. Úředníci do bank museli vždy chodit slušně oblečení století ani desetiletí na tento trend nemá vliv. Rozdíly jsou samozřejmě patrné v jednotlivých etapách, kde je oblékání přizpůsobeno dobovým trendům.

První zmínky o oblečení, které můžeme klasifikovat jako pánský společenský oblek jsou přibližně ze 17. století. Současnou podobu oblekům udal až Bear Brummel v 19. století, kdy představil klasický, na míru střižený oblek, který se doplňuje vhodnou vázankou. Po druhé světové válce můžeme pozorovat příklon spíše k oblekům italského typu. Italské obleky ze lnu začaly být populární díky italským klimatickým podmínkám, které se podobají našim více než klima Velké Británie, kde se stále přiklání spíše k vlněným oblekům. Stejně tak i na dámské oblečení měly vliv především módní vlny.<sup>1</sup>

V žádné z oslovených bank neměli v minulosti uniformy, neboli jednotné oblečení. Uniformy jsou spíše doménou zahraničí. Uniformované úředníky můžeme vidět například v Irsku či Velké Británii.

### **2.2 Slovníček pojmů**

Jak jsem již zmínila, styl oblékání bývá omezen takzvaným kodexem, případně Dress Code. S kodexem či Dress Code bývá zaměstnanec seznámen již při přijetí do funkce a může si jeho zásady oživit například na intranetu, kde je volně přístupný. Další cizí a méně známá slova se vyskytují v Dress Codech jednotlivých bank – například Business Standard a další.

Nejdříve bych tedy ráda objasnila, co tato cizí slova znamenají.

#### **2.2.1 Kodex**

Původní smysl slova značí svazek svázaných listů, ale v novodobém výkladu je kodex jakýmsi pravidlem, řádem, případně zákoníkem. Užívá se především v oblasti práva, v poslední době však pronikl i do běžné mluvy. Kodex oblékání jsou tedy – volně přeloženo - pravidla oblékání.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Špaček (2006)

<sup>2</sup> <http://cs.wikipedia.org/wiki/Kodex>, Kodex, z 10.09.2009 a Klimeš (1981)

### **2.2.2 Dress Code**

Dress Code můžeme volně přeložit jako kodex oblékání, případně zásady v oblékání. Většina bank má svou mateřskou banku v zahraničí a i proto přejímají některé názvy v cizím jazyce.

### **2.2.3 Business Standard**

Velmi formální oblečení. Používá se pro styk s klientem a v praxi znamená pro muže oblek, pro ženy pak většinou vhodný kostýmek.

### **2.2.4 Smart Casual či Business Casual či Casual Friday**

Méně formální oblečení, pro nějž je typické to, že by mělo působit profesionálně, uvolněně, ležérně, ale přesto elegantně. Tyto styly oblékání jsou určeny především pro Back Office pozice. Některé banky tento styl dovolují svým zaměstnancům v pátek či v den před dnem pracovního volna. Odtud název Casual Friday.

### **2.2.5 Easy Casual**

V bankách spíše nevhodný. Pokud se zde používá, opravdu se jedná pouze o Back Office pozice. Opravdu uvolněný a přesto slušný styl. Dovoluje například nošení džín apod.

## **2.3 Co nám Dress Code říká?**

Zaměstnanec většinu dne tráví komunikací s klientem a svým zevnějškem a chováním reprezentuje banku. Je tedy nutné, aby na zákazníka působil seriózně a profesionálně. Jeho vzhled by také neměl klienta nijak pobuřovat a zbytečně odvádět pozornost od projednávané služby.

Dress Code zaměstnancům většinou nic nenařizuje, spíše po dobrém doporučuje. Většinou mívá textovou podobu, ale někdy je doplněn i o ilustrační obrázky pro lepší představu zaměstnance. Zaměstnanec je s předpisem seznámen většinou při přijetí a Dress Code bývá také vystaven na intranetu každé banky pro možnost každodenního přístupu. V případě jakýchkoliv pochybností se zaměstnanec může samozřejmě obrátit na kolegy i na svého nadřízeného, který by mu měl poradit, případně pak na personální oddělení.

Jako nejdůležitější bod se v kodexu obvykle uvádí slušné, čisté oblečení bez děr. Nepřípustný je také jakýkoliv zápach – ať už tělesný, pach tabáku či jídla nebo příliš výrazný parfém, který by rušil. Na tento bod ale nepřizpůsobivého zaměstnance určitě

upozorní i kolegové, které to samozřejmě také obtěžuje. Dalším prohřeškem je viditelné tetování, více než dvě náušnice, případně piercing na viditelném místě. Vlasy a nehty jsou také pro zákazníka jasně viditelné a zaměstnanec tedy musí pečovat i o tyto a udržovat je. Obuv by měla být slušná a čistá, pokud možno uzavřená či polouzavřená a to i v letních měsících. Velmi rušivé je také příliš vyzývavé oblečení – především krátké minisukně a hluboké výstřihy u dam. Pánům to samozřejmě většinou lichotí, nicméně úřednice tak ztrácí na věrohodnosti a serióznosti. Odvádí to také pozornost mužů a některé zákaznice mohou být i pohoršeny.

Většina bank také upozorňuje na nevhodnost nošení džín, které se hodí spíše k méně formálnímu záležitosti. Nicméně i džíny se v poslední době dostávají na seznam povoleného oblečení. Velmi nevhodný je také sportovní a jakýkoliv extrémní styl oblékání – ať už posmutnělé emo, děsivý gothic styl, pobuřující punk, nebo dětinský scene styl.

Dress Code se však u každého bankovního institutu liší a ráda bych jednotlivé kodexy porovnala. Některé banky jsou ke svým úředníkům benevolentnější a nechávají vše na jejich rozhodnutí, některé mají kodexy přísnější. Jedno je však jasné – nikde si úředníci nedovolí příliš překračovat meze slušného oblékání.

## ***2.4 Oblečení dle postavení***

Styl oblečení je také nutné upravit dle toho, na které pozici zaměstnanec pracuje. Například pracovník ze zázemí (IT, účtárna, personální) obvykle do styku s klienty nepřijde, může si tedy obléci něco méně formálního – některé banky dovolují těmto pracovníkům džíny a slušné tričko s límečkem (pro tyto pozice je vhodný výše jmenovaný standard Smart Casual). Také paní uklízečka pravděpodobně nebude chodit v kostýmku, ale vezme si slušné, pohodlné a čisté oblečení.

Paní na přepážce se již musí obléci o něco formálněji, protože celý den většinou tráví face-2-face komunikací s klienty. Pokud čeká opravdu důležitého klienta, měla by na tento den zvolit co nejlepší oblečení. Nevhodné je přijít takzvaně overdressed, což znamená přijít až přespříliš formálně. Například večerní šaty, nebo „koktejlky“ s psaníčkem si úřednice těžko vezme.

Manažeři poboček a výše postavení musí být oblečeni formálně vždy a na rozdíl od běžných zaměstnanců by měli vždy nosit oblek včetně saka a kravatu. Účastní se často jednání a končí u nich většinou nespokojení zákazníci se svou případnou stížností.

## **2.5 Oděvní materiály**

Pro řadového úředníka, úřednici i manažery je důležité, aby v obleku, halence i sukni vypadali co nejlépe po celý den. Je tedy velmi důležité dbát na správnou údržbu oděvu a vybrat vhodný materiál, ze kterého je oděv zhotoven. Pravděpodobně nejhorší volbou může být mačkový len či bavlna. Ať jsou vyžehlené sebelépe, po pár hodinách sezení jsou zmuchlané a pomačkané. Vhodnější je tedy použít směsové či strečové materiály, ty se tolik nemačkají a jejich údržba je také mnohem méně náročná. Dobrou volbou je také antistatická úprava oděvu, která nám pomáhá udržet si oděv čistý.

Pro pánské obleky se nejčastěji používají vlna a polyester. Jejich směsi pak v poměru 45/55 a 35/65. Vlna zajistí kvalitní vzezření obleku a prodyšnost a polyesterová vlákna mu propůjčí nemačkovost. Oblek ze stoprocentního polyesteru se nepoužívá, neboť by se v něm nositel extrémně potil.

## **2.6 Ženy versus muži**

### **2.6.1 Ženy**

Ať už se nám to líbí, nebo ne, je společnost benevolentnější k oblékání žen. Společenské oblečení žen může vypadat různě – povolené jsou kombinace halenky se sukni či kalhotami, kostýmek i šaty. Žena může nosit velmi ženský, ale i pánský styl oblečení. Žena se také sama rozhodne, zda si vezme přes halenku i sako či nikoliv. Může si také vybrat, zda se bude či nebude malovat a zda si nalakuje nehty. Na rozdíl od mužů jsou u žen šperky v rozumné míře vítaným zpestřením. Délka vlasů bývá také ponechána na ženě rozhodnutí.

Pro ženy však stále platí povinnost nosit punčocháče k sukni a to i v parném létě. Odhalené nohy nevypadají nejlépe. Boty by také měly být spíše uzavřené, případně polouzavřené. Odhalené prsty či dokonce sandály většina zaměstnavatelů nepovoluje.

V zaměstnání hrajeme určitou „roli“, proto by i naše oblečení mělo být tomuto přizpůsobené. Naše oblečení je pak posuzováno jako příslušnost k určité skupině. Měli bychom také dbát na určité zvyklosti, které se v zaměstnání dodržují. S tím může právě velmi dobře pomoci právě kodex oblékání.<sup>3</sup>

Žena by se do zaměstnání měla obléknout především vhodně, žensky a pokud možno ne příliš nenápadně a „mužsky“. Měla by také respektovat křivky svého těla a druhy oblečení dle toho vhodně upravit. Pro příchod do zaměstnání by také měla volit

---

<sup>3</sup> Smejkal, Bacharachová 2002

vhodnou kabelku či tašku na spisy. Naprosto nevyhovující jsou různé igelitové tašky a sáčky.

### **2.6.2 Muži**

Muž to má v naší společnosti těžší. Málokterý zaměstnavatel by úředníkovi toleroval náušnice, make-up, nalakované nehty či dokonce sukni. Muž by také vždy měl nosit svazující kravatu, případně motýlka a samozřejmostí je sako, které je však především v letních měsících opravdu na obtíž. Vlasy u mužů by neměly být příliš dlouhé, ani příliš krátké. V prvním případě by muž působil jako „hippie“, ve druhém spíše jako skinhead. Ani jedna varianta není pro seriózní vystupování na veřejnosti vhodná.

Stejně jako u žen je vhodné doporučit na příchod do práce vhodnou aktovku, kabelu či kufřík. Elegance každého muže jistě utrpí, pokud všechna svá lejstra ponese v igelitové tašce apod. Z dalších drobností je také vhodné sledovat sladění košile s kravatou. Muži by ve společnosti nikdy neměli sundávat sako. Při sezení si ho mohou pouze rozepnout. Měli by tedy volit především padnoucí oblek. Vždy je lepší zvolit perfektně padnoucí oblek z obchodního domu, nežli neforemný kousek od světoznámého návrháře.

Špaček (2006) pak ve své publikaci mužům doporučuje přes den nosit spíše šedý oblek, než černý. Lépe tak odliší běžný pracovní den od večerní společenské události. V současné době je na trhu široká nabídka šedých a béžových odstínů, které jsou pro tyto účely vhodné. V létě je pak vhodné nosit světlejší barvy, v zimě preferujeme spíše tmavší.

## **2.7 Džíny ano či ne**

Ve společnosti se dámám v poslední době začínají tolerovat slušné značkové džíny jako běžná součást oděvu v zaměstnání. Muži by se stále měli držet osvědčených kalhot, pokud možno v tmavých barvách.

Ale proč jsou právě džíny nejdiskutovanějším oblečením pro společenské účely? Džíny byly původně pracovními kalhotami pro americké zlatokopy a zůstávají tedy především v mysli starší generace pouze oděvem pracovním, případně oblečením pro volný čas.<sup>4</sup> Nicméně pomalu se, i díky módním návrhářům, kteří džínovinu

---

<sup>4</sup> Lechevalierová (2005)

používají pro své modely, stávají nejen praktickou součástí oděvu. Pokud žena džíny vhodně doplní, může si je obléci na většinu běžných příležitostí.<sup>5</sup>

Výhodou je také možnost výběru různých barev – od nevhodných „plíšňáků“ až po decentní černé džíny, které na první pohled mohou působit spíše jako společenské kalhoty. Některé banky svým zaměstnancům černé džíny tolerují. Modré džíny pak například při Casual Friday.

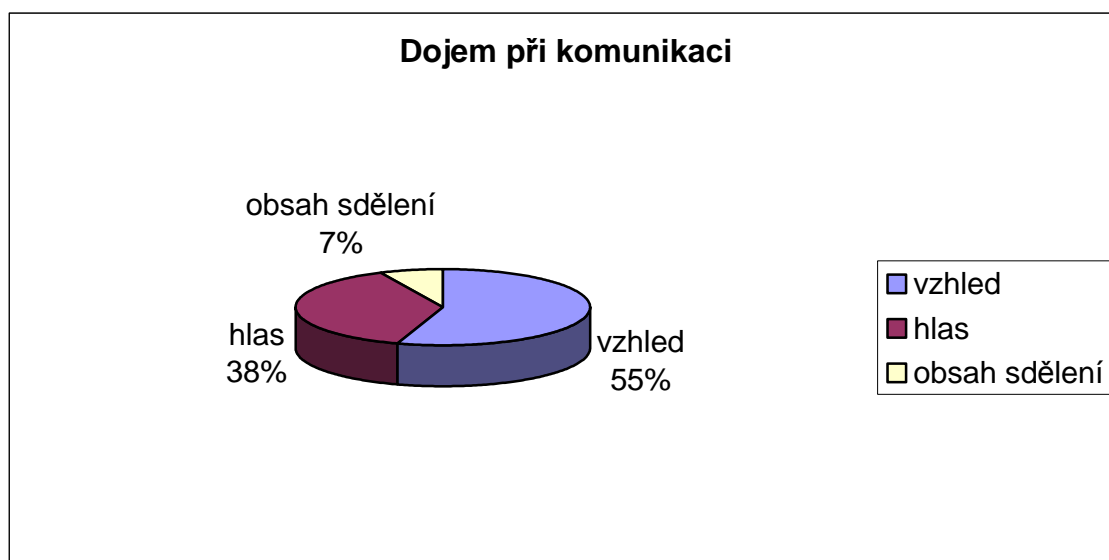
## 2.8 Příspěvky na oblékání

V současné době banky svým zaměstnancům na oblečení nepřispívají. Někteří zaměstnanci to v dotaznících také záporně hodnotili.

## 2.9 Šaty dělají člověka

Šaty dělají člověka, aneb první dojem si o nás další člověk dokáže utvořit během několika sekund – první dvě vteřiny postačí k zevrubnému posouzení a během 120 až 240 sekund si o nás protějšek dokáže vytvořit první dojem. Pokud hned na počátku zapůsobíte špatně, je velmi těžké to napravit a jedná se většinou o dlouhodobý proces.<sup>6</sup>

Některé výzkumy také dokazují, že při jakémkoli styku (přednášky, jednání, komunikace) je nejzásadnější především vzhled. Až dlouho poté hlas a nakonec obsah sdělení.<sup>7</sup> Jak ukazuje graf, nadpoloviční většina pozornosti je věnována především vzhledu, více než třetinový podíl má hlas a pouhých 7 % je obsah sdělení.



graf 1 - Dojem při komunikaci

<sup>5</sup> <http://cs.wikipedia.org/wiki/D%C5%BE%C3%Adny>, Džíny, z 10.09.2009

<sup>6</sup> [http://www.chovani.eu/clanky/zobrazit/111-Jak\\_udelat\\_prvni\\_dojem](http://www.chovani.eu/clanky/zobrazit/111-Jak_udelat_prvni_dojem), Jak udělat první dojem, z 10.09.2009

Je to tedy důkaz, že dbát na vizáž se opravdu vždy vyplatí. A to jak v zaměstnání, tak i doma či venku – nikdy nevíme, koho důležitého můžeme při procházce se psem potkat.

Nicméně i tak oblečení úředníka dotváří jen celkový dojem o bance. Banka musí především prodávat zajímavé produkty a nabízet kvalitní poradenství. Do banky, kde sice všichni úředníci sedí ve smokingu, ale nejsou schopni s ničím poradit, se zákazníci rozhodně nepohrnou. Většina klientů spíše odpustí úředníkovi špatně vyžehlenou košili, a úředníci nevhodnou kombinaci barev, nežli nekvalitně a nezodpovědně vybraný produkt.

## **2.10 Casual Friday**

Některé banky svým zaměstnancům umožňují volnější styl oblékání v pátek, nebo v den před dnem pracovního volna. Již samotný název napovídá, že se jedná o den s méně formálním oblečením. Casual Friday samozřejmě neznamena naprostou anarchii v oblékání - stále platí zásada slušného a čistého oblečení. Úředníci se však mohou obléci trochu uvolněněji.

Mezi Casual oblečení můžeme zařadit například džíny, manšestráky, plátěné kalhoty, výraznější barvy a trička s límečkem (tzv. polo). Možná je také absence kravaty. Na Casual Friday si však neberte kapsáče, vytahaná trička, vyzývavá tílka ani přehršel bláznivých doplňků. Zaměstnavatelé se opravdu jen snaží alespoň trochu vyjít vstříc svým zaměstnancům, nechtějí vyděsit své klienty.

Casual Friday by však rozhodně neměli využívat ti, kteří mají důležité jednání – na něj by se měli obléci dle běžných regulí. Pro manažery je Casual Friday také nevhodnou volbou.

## **2.11 Cedulky se jménem jsou důležité**

Důležité je také označení úředníka čitelnou cedulkou se jménem. Cedula napomáhá zákazníkovi rozeznat klienty od pracovníků a dotváří jednotný styl banky. Zákazník si také lépe zapamatuje jméno osoby, se kterou jednal. Je to pro zákazníka také „osobnější“, pokud ví, jak se pracovník jmenuje. Většina klientů také v budoucnu jedná se stejnou osobou a je to pro ně mnohem příjemnější. Mohou si vybrat sympatického úředníka a k němu pak v budoucnu chodit pro rady.

---

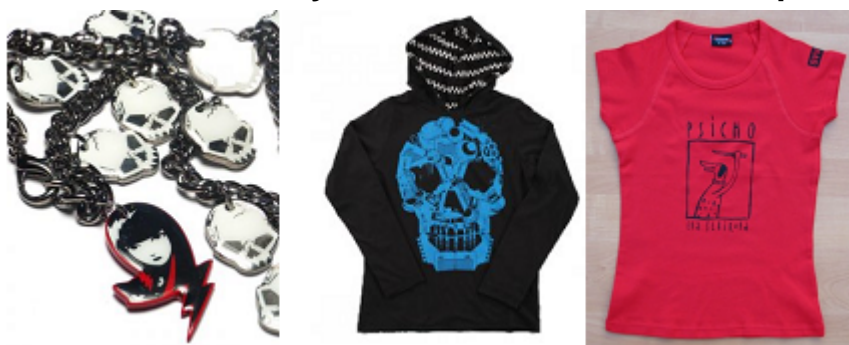
<sup>7</sup> Profesionální image – Principy oblékání zaměstnanců České spořitelny

Kartička by však měla být z lehkého materiálu, aby „nevytahala“ oděv. Zejména letní dámské halenky z lehkých materiálů tímto mohou trpět.

Příjemné také je, když si úředník může sám vybrat, připne-li si cedulku zavíracím špendlíkem, připínacím mechanismem, či si ji nechá pouze připevněnou na šňůrce kolem krku.

## **2.12 Příklady vhodného a nevhodného oblečení**

### **2.12.1 Příklady nevhodného oblečení a doplňků pro ženu**



obrázek 1 - Nevhodný šperk, svrchní oděv a tričko<sup>8</sup>

### **2.12.2 Příklady nevhodného oblečení a doplňků pro muže**



obrázek 2 - Nevhodné tričko, obuv a kalhoty<sup>9</sup>

<sup>8</sup> <http://www.catgang.cz/shop/detail/13/3552/Nahrdelnik-ES-Ride>,  
<http://www.catgang.cz/shop/detail/22/3619/Mikina-Atticus-Skelator>, <http://www.vodicipsi.cz/eshop/>

<sup>9</sup> <http://www.catgang.cz/shop/detail/5/3578/Tricko-Atticus-Bombs>,  
<http://www.outletexpert.cz/obuv/panska/panske-botasky-adidas-ozone-ka811.html>,  
<http://www.biggie.cz/dziny-nickelson-comfort-fit-jeans/>



### 2.12.3 Příklady vhodného oblečení a doplňků pro ženu



obrázek 3 – Vhodné varianty kostýmků a vhodné oblečení pro Casual days<sup>10</sup>

### 2.12.4 Příklady vhodného oblečení a doplňků pro muže



obrázek 4 - Vhodný oblek a další vhodné varianty oblečení pro muže<sup>11</sup>

<sup>10</sup> [http://img.diytrade.com/cdimg/239309/814972/0/1091168833/SUIT\\_FOR\\_WOMAN\\_0811002.jpg](http://img.diytrade.com/cdimg/239309/814972/0/1091168833/SUIT_FOR_WOMAN_0811002.jpg),  
<http://janedoeceo.files.wordpress.com/2009/03/workoutfit.jpg?w=269&h=228>

<sup>11</sup> [http://www.robertnemec.com/\\_obrazky/oblek-zegna-2006.jpg](http://www.robertnemec.com/_obrazky/oblek-zegna-2006.jpg),  
<http://www.luxurymag.cz/data/clanky/2009-03/clanek00268/upload/ArmaniC.JPG>

### 3 Kodexy jednotlivých bank

Pro potřeby této bakalářské práce byly vybrány pouze pobočky známých bank, které mají sídlo v Libereckém kraji, ve kterém sídlí Technická univerzita. Zaměření na celou Českou republiku by mohlo být příliš rozsáhlé a mohlo by způsobit nepřehlednost práce.

Pro kontakt s jednotlivými bankami bylo použito e-mailu z internetových stránek, nebo kontaktní formulář. Tři z deseti oslovených bank odpověděly do druhého dne a zaslali svůj Dress Code. Některé banky však žádné předpisy nemají, případně mají oblékání úředníků okrajově zmíněné ve standardech kvality a jiných generálních předpisech. Ostatní banky bylo třeba žádat o kodex vícekrát.

#### 3.1 Československá obchodní banka, a.s.<sup>12</sup>

Dovolím si pro Československou obchodní banku používat jejich zkratku ČSOB. ČSOB zaslala jejich Dress Code, ale nemají zájem nadále spolupracovat na dotaznících. Pro své zaměstnance každoročně připravují interní dotazníky a stejně tak i pro své klienty již mají připravené dotazníky. Nechtějí tedy dotazníky dále rozšiřovat a obtěžovat tak jak zaměstnance, tak i své zákazníky.

Dress Code mají nazvaný *Naše image*. Je velmi dobře zpracovaný a velmi dobře ilustruje vhodné i nevhodné varianty oblékání. Rozděluje standardy na dvě třídy: obchodní standard a standard slušného oblečení. Dress Code také obsahuje upozornění, že pokud se zaměstnanec nevhodně oblékne, může ho manažer požádat o převlečení. Čas na převléknutí se pak eviduje jako dovolená. ČSOB nemá žádný Casual Friday. Vhodnost oblečení lze posoudit dle konkrétní situace. Pokud je zaměstnanec například pozván na akci klientem a pozvánka dovoluje neformální oblečení, může si to zaměstnanec samozřejmě dovolit.

##### 3.1.1 Standard obchodní (Business)

Obchodním standardem se řídí všichni zaměstnanci, kteří přichází do kontaktu s klientem. Standard také připomíná nutnost nosit jmenovky.

Muži by měli nosit oblek – sako i kalhoty by měly být stejné barvy i materiálu. Košile je vhodnější s dlouhým rukávem, ale toleruje se i krátký rukáv. Barva košile by měla být pokud možno pastelová, bílá či velmi jemně vzorovaná. Dle standardu je

---

<sup>12</sup> Naše image, ČSOB

možné také odložit sako, pokud klient svolí. Ponožky by měly být barevně sladěné s botami i ponožkami.

Pro ženy je pak samozřejmě vhodný kalhotový či sukněový kostým. Mohou také nosit šaty s rukávem, či na ramínka v kombinaci se sakem. Ženy mohou odložit punčochy v letních měsících, což přispívá k jejich komfortu.

### **3.1.2 Standard slušného oblečení (Business Casual)**

Tento standard je určen výhradně pro neklientské události – například semináře a tréninky. K mužům i ženám je tento standard velmi benevolentní a dovoluje jim mnoho variant slušného a vkusného oblečení. Muži mohou nosit různé kombinace materiálů i barev obleku. Jsou povolené výraznější barvy i vzory triček, polokošil i košil. Také kravata přestává být nutností. Ženy mohou nosit ¾ kalhoty, mohou nosit i svetr. Mají také povolené nenosit silonky a to jak v létě, tak i v jiných měsících.

Samozřejmostí však zůstává, že není vhodné nosit otevřenou obuv a celkově sportovní styl oblékání.

## **3.2 Česká spořitelna, a.s.<sup>13</sup>**

Česká spořitelna svým zaměstnancům na intranetu nabízí k nahlédnutí *Dress Code*, který je doplněný ilustračními obrázky pro lepší představu.

Z osmistránkového materiálu se zaměstnanec dozví kromě vhodnosti či nevhodnosti jednotlivého oblečení či doplňků, také důvody, proč se vlastně oblékat slušně. Například že volba vhodného oblečení úředníkovi pomůže působit kompetentně, důvěryhodně a přátelsky. Dress Code také názorným grafem ukazuje, že nadpoloviční většina zákazníků pozornosti je věnována právě vzhledu pracovníka.

Dress Code upozorňuje, čeho si zákazník všímá nejdříve – oděv a obuv (a to jak materiál, tak i kombinace barev), make upu, vlasů, rukou, vůní a pachů.

Kodex seznamuje zvláště ženy a muže s vhodným oblečením a doplňky. Ze zakázaných věcí pro ženy můžeme pro představu uvést následující: průhledné materiály, sukně kratší než 10 cm nad kolena, šortky, odhalené břicho a ramena, vykukující spodní prádlo a nenošení punčoch. Naopak profesionální vzhled ženy dokáže dle Dress Code umocnit kostýmek (v jakýchkoliv kombinacích – sako, sukně, kalhoty), šaty, společenský svetrík, uzavřená společenská obuv (která může mít volnou patu, nikoli však špičku), střídme doplňky a decentní denní make-up.

---

<sup>13</sup> Profesionální image – Principy oblékání zaměstnanců České spořitelny

Pro muže jsou nepřípustné: strniště na tváři, náramky, řetízky či korálky, pulovry, vyholená hlava, nebo naopak příliš dlouhé vlasy. Profesionální vzhled muže podtrhne oblek v tmavých barvách, kravata a košile. Opasek je nutností vždy, když jsou kalhoty opatřeny poutky. Ze šperků je dovolen pouze snubní prsten a klasické pánské hodinky. V létě je mužům dovoleno nosit košile s krátkým rukávem a světlý oblek. Pokud právě úředník nemá jednání, může odložit i sako.

Na konci Dress Code Česká spořitelna uvádí ještě nevhodné oblečení pro obě pohlaví – například sportovní oblečení či igelitové tašky. Upozorňují také na nevhodnost špinavého, obnošeného či dokonce děravého oblečení. Nevhodné jsou také ostré barvy a džíny.

Pro Casual Friday banka zaměstnancům dovoluje nosit tzv. polo trička (bavlněná polokošile s límečkem na tři knoflíčky). Dovolují také výraznější barvy a jasnější odstíny a povolené jsou také džíny a manšestráky – pouze však v černé barvě.

### **3.3 Volksbank CZ, a.s.<sup>14</sup>**

Tento bankovní institut má Dress Code vytvořený ve firemních barvách – tradiční světlá a tmavá modrá. *Dress Code* je velmi přehledný a z osmi stránek je text vyhotoven pouze na čtyřech. Volksbank dělí Dress Code na Business Standard, Smart Casual, Easy Casual a nevhodné oblečení. Každá skupina – až na poslední – je určena pracovníkům různých funkcí.

Dress Code je velmi přehledně uspořádaný do tabulky. Jedna tabulka je určena mužům, druhá ženám. Každá tabulka má několik řádků, které jsou určeny pro různé druhy oblečení (např. oděvy pro horní část těla zaujímají několik řádků, stejně tak oděvy pro spodní část těla a doplňky). Sloupce jsou pak rozříděny pro jednotlivé skupiny, které jsou uvedeny výše.

Na konci kodexu jsou také uvedena běžná pravidla, kterými by se zaměstnanec měl řídit. Je zde například zmíněna čistota oděvu, nutnost vyžehlení. Zaměstnancům také doporučují nemačkové materiály. Oblečení by pokud možno mělo být kvalitních značek – přinejmenším obuv, která musí být kvalitní a dobře padnoucí.

#### **3.3.1 Business Standard**

Business Standard je určen především pro styk s klientem, obchodním partnerem a všechny formální schůzky v rámci banky. Je tedy ze všech třech skupin nejpřísnější.

---

<sup>14</sup> Firemní Dress Code, Volksbank

Tímto standardem se musí řídit i úředníci na přepážkách. Jedná se o velmi formální styl oblékání. Pro muže vždy vyžaduje oblek v tmavých barvách, kravatu ladící ke košili, tmavé boty i ponožky. Mužům také dovoluje nosit hodinky, šle, pásek, prstýnky a manžetové knoflíčky. Ženy mají opět více možností na výběr – kostýmek se sukní i kalhotami, decentní korzetové šaty přes halenku, mají možnost také nenosit silonky. Z bot ženám doporučují pouze lodičky – mohou být i s otevřenou patou, dále pak balerínky, boty na klínku a v zimním období jsou povolené i kozačky. Z doplňků jsou dovolené pásek, drobné doplňky, hodinky a aktovka či kufřík.

### **3.3.2 Smart Casual**

Smart Casual kodex je určen především pro back office pracovníky – tedy ty, co během dne nepřijdou do kontaktu se zákazníkem. Mohou ho však využít i front office pracovníci, ale jen v případě, že nejednají s klienty.

Mužům i ženám tedy povoluje více druhů oblečení a je o něco uvolněnějším stylem, než předchozí Business Standard. Pro muže je to tedy například oblek světlé barvy, dlouhé světlé kalhoty, konzervativní vycházková obuv, která může být i ve světlých barvách a dovoluje také nošení batohu na PC. Batoh na laptop je samozřejmě pohodlnější, než kufříky či aktovky. Ženám pak, kromě oblečení povoleného u Business Standard, dovoluje nosit také šátek do vlasů místo čelenky, méně formální šaty, jemný vzorek na silonkách a mohou si vzít i boty, které mají otevřenou i špičku (ale do nich nesmí nosit silonky – je pak nehezky vidět zesílená špička a prsty v silonkách také nevypadají nejlépe). Z doplňků mohou nosit šátek místo pásku a – stejně jako muži – batoh na notebook.

### **3.3.3 Easy Casual**

Styl Easy Casual je určen především IT pracovníkům, kteří za celý den nepřijdou do styku s klientem. Pro všechny ostatní zaměstnance platí tento standard v pátek. Výjimku však tvoří pracovníci, kteří mají v pátek obchodní jednání.

Od předchozích standardů se liší pouze tím, že jsou povoleny tmavě modré džíny rovného střihu u mužů i žen. Muži mohou také nosit vhodné tričko s límečkem.

### **3.3.4 Nevhodné varianty**

Stejně jako u předchozích bank nejsou povoleny loga a nápisy na tričkách, neupravené nehty, vlasy, vousy, sportovní obuv a sportovní styl oblečení.

Banka navíc k nevhodným variantám pro muže přidává šátek či kšiltovku, overal, bílé ponožky a svetr se sobem. Pro ženy pak křiklavé barvy kostýmku, minisukně, plážové šaty na ramínka, velký výstřih a legíny v nevhodných délkách.

### **3.4 Citibank Europe plc, organizační složka<sup>15</sup>**

Citibank má Dress Code vyhotoven ve dvou jazycích – angličtině i češtině a stejně jako Dress Code Volksbank se dělí na podskupiny: Bank Office a Neformální pátek (v anglickém jazyce Casual Friday).

Dress Code generálně doporučuje formální oděv – pro ženy tedy kostým a pro muže oblek. Obě skupiny pak povolují některá specifika.

### **3.5 Bank Office**

Povoluje úředníkům Bank Office nosit - kromě obleku či kostýmku - také vkusné neformální oblečení.

#### **3.5.1 Neformální pátek**

Stejně jako Bank Office povoluje nošení neformálního oblečení, ale jak již název napovídá, platí v pátek a to i pro ostatní zaměstnance.

Dále pak kodex hovoří o tom, co je neformální oblečení. Nejedná se opravdu o ušmudlané džíny. Neformální oblečení je slušný, upravený a vyžehlený oděv bez známek poškození a obnošení. Měl by také působit profesionálně. Kromě běžně zakázaných věcí se ve výčtu objevují také bokové kalhoty a strečové legíny či kaliopky. Dress Code také pracovníky upozorňuje na to, že je vhodné se obléci úměrně dané situaci – například na jednání v rámci banky i mimo ni je vhodné se vždy obléci formálně. Pro jednání se zahraničními klienty (ať již zde či v zahraničí) je vhodné oděv přizpůsobit zvyklostem klienta. Při jakýchkoliv nejasnostech kodex odkazuje na nadřízeného, který by měl úředníkovi pomoci.

Velmi zajímavá a všeříkající mi přijde věta: „Obecně platí, že jestliže zvažujete zda-li vámi vybrané oblečení splňuje požadavek přijatelného neformálního oděvu a musíte-li o tom déle přemýšlet, pravděpodobně se jedná o oblečení, které je do zaměstnání nevhodné.“<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Dress Code Policy, Citibank

<sup>16</sup> citace Dress Code Policy, Citibank

### **3.6 UniCredit Bank Czech Republic, a.s., Komerční banka, a.s., GE Money Bank, a.s., Poštovní spořitelna, Hypoteční banka, Raiffeisenbank, a.s.**

Komunikace s UniCredit Bank, Komerční bankou, GE Money Bank, Poštovní spořitelnou, Hypoteční bankou ani Raiffeisenbank bohužel nepřinesla kýžený efekt a banky trvají na tom, že kodex oblékání je pouze interní předpis dostupný pouze jejich zaměstnancům. Nechtějí ani pokračovat v další spolupráci – dotazníky pro zaměstnance, ani pro klienty.

### **3.7 Jak se tedy správně obléct**

Díky tomu, že jsou na oblečení kladeny vysoké nároky, musí si zaměstnanec kupovat jen kvalitní oblečení. Správnou volbou jsou především přírodní materiály, které dovolují pokožce „dýchat“. Přírodní materiály – ať už vlna, bavlna či len – jsou ale velmi mačkové. Je proto vhodnější zvolit směsový materiál, který tomu zabrání. Směsové materiály bývají také levnější, lépe se tvarují a jsou stálější. Nepříjemným jevem je pak elektrostatický náboj, který může vznikat díky příměsi umělého vlákna.

Pro košile a haleny se tedy hodí především nemačková úprava. Oblíbená bavlna je velmi prodyšná, jednoduše se udržuje, ale snadno a rychle se při sezení nevzhledně pomačká. Navíc je tvarově nestálá a již po krátké době nošení se tričko může nevzhledně vytahat. Muži pak volí většinou obleky ze směsi vlny a polyesteru.

Co se týče barev, tak látka, ze které je oblečení vyrobeno ovlivňuje kvalitu a hloubku barvy. Syntetické materiály mohou barvy do určité míry zploštit, naopak přírodní materiály ponechávají barvě její hloubku. Také lesk na povrchu látky oživuje i jinak vcelku fádňící barvu. Taková lesklá saténová kravata v červené barvě se pak může stát velmi osvěžujícím doplňkem. Důležitý je také styl údržby. Nešetrné praní v pračce snižuje životnost barev, naopak opatrné ruční praní barvám životnost spíše prodlouží.<sup>17</sup>

Pracovníci se však v oblečení musí cítit především příjemně, přirozeně a nesmí je nikde tlačit, škrtit a podobně. Je tedy vhodné vybírat strečové materiály, které jemně pruží a přizpůsobí se tak pohybu i sedavé práci. Dalším důležitým bodem je vhodná kombinace barev, vzorů, materiálu a podobně. S tím mohou zaměstnancům pomoci různé příručky, knihy a podobně. I na internetu je několik rádců, jak si správně vybrat barvu k určitému typu pleti.

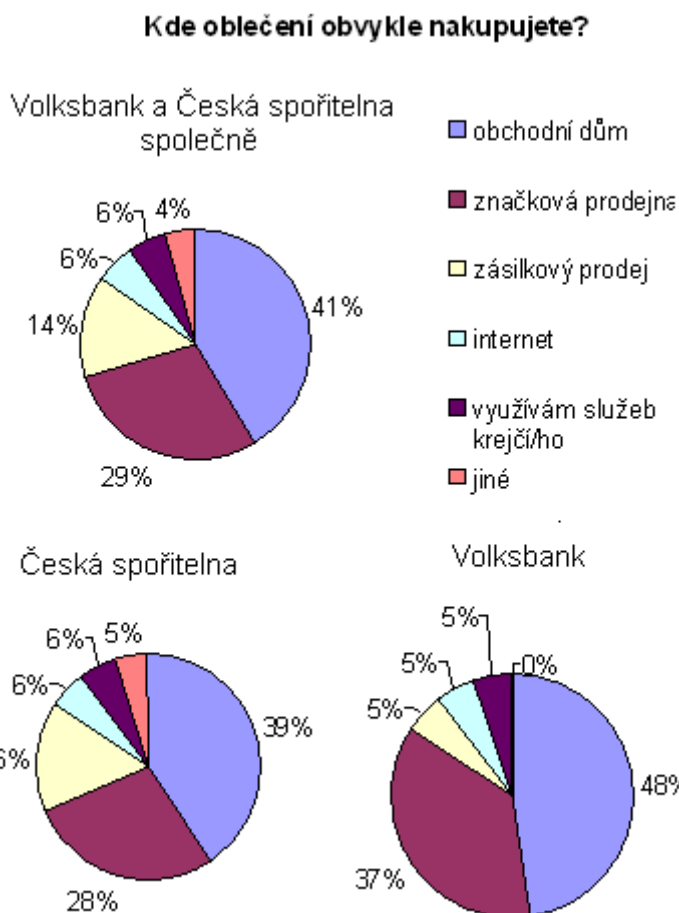
---

<sup>17</sup> Glenville (2008)

Jak již bylo řečeno, je snad nejdůležitějším bodem čistota a upravenost. Dále pak to, aby oblečení dobře padlo. Sebelepší značkový oblek, který nositeli dobře nepadne, je vhodnější nekupovat. Pracovník či pracovnice musí také zvolit vhodnou pohodlnou obuv a přiměřené šperky a další doplňky. Pro příchod do práce a obědovou pauzu je vhodné zvolit odpovídající kabelku, brašnu či kufřík.

### 3.7.1 Kde zaměstnanci nakupují

Z průzkumu, který byl proveden vyplývá, že více než 40 % respondentů nakupuje oblečení do zaměstnání v obchodních domech. Tento trend se výrazně neliší ani u jednotlivých bank. Druhé místo obsadily značkové prodejny. Mezi značkové prodejny, kde mohou muži nakupovat svoje oblečení patří například Blázek, Sunset Suit, OP Prostějov, Pietro Filipi, Hugo Boss a další. Ženy pak mohou nakupovat i v dalších řetězcích, které nabízejí vhodné oblečení a doplňky. Z prodejen, které



**graf 2 - V jakých typech obchodů zaměstnanci oblečení nakupují**

se nachází v Liberci můžeme zmínit např. C&A, H&M, Camaieu, Motivi, Orsay apod. Další možnosti, kde zaměstnanci nakupují své oblečení jsou zásilkové prodeje (např. Quelle), internetové obchody a někteří využívají i přímo služeb krejčího či krejčové. Celkem 3 respondenti navíc uvedli, že zboží nakupují i u Vietnamců.



## **4 Vlastní výzkum**

### **4.1 Jak to vidí klient banky**

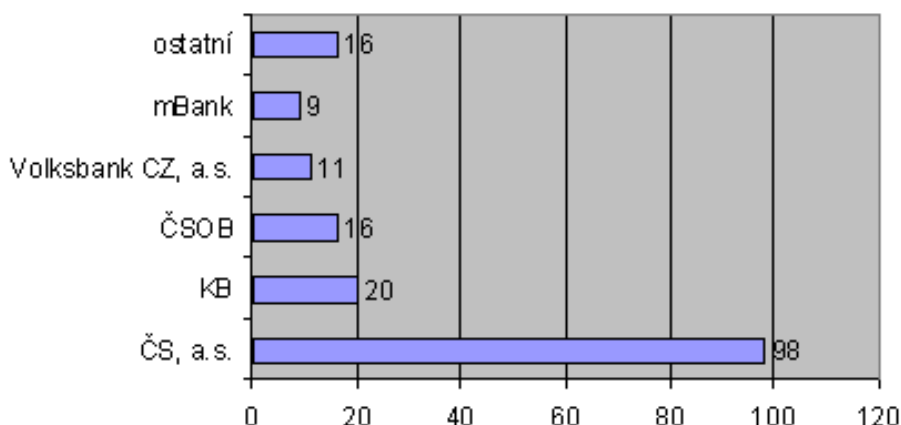
Na internetu lze najít několik diskusí ohledně toho, jak by úředníci banky měli nebo neměli vypadat. Do diskusí přispívají jak anonymní přispěvatelé, tak i ti, kteří sdělí i některé údaje. Je zajímavé, že většinou jsou názory naprosto protichůdné. Na internetu je také nespočet rádců, jak se správně oblékat. Pro manažery jsou v nabídce také kurzy vhodného oblečení a chování. Rady zdarma lze také nalézt na některých stránkách věnovaných nabídkám práce, případně na stránkách ekonomických a business časopisů. Z diskusních fór pak vyplynou dva protipóly. Jedné polovině lidí je jedno, jak bankovní úředník vypadá, ale je pro ně důležité pouze to, aby uměl dobře a poctivě poradit. Druhou polovinu lidí nedbale oblečený úředník odradí. Pro průzkum mínění klientů banky byl použit jednoduchý dotazník, který je uveden v příloze. Obsahuje celkem 8 uzavřených otázek.

S výzkumem velmi pomohly internetové stránky Vyplňto.cz, kde umožňují provést průzkum na jakémkoliv téma. Na těchto internetových stránkách vyplnilo dotazník celkem 94 respondentů. S těmito klienty jsem tedy nebyla v přímém styku. Dalších 86 klientů jsem oslovila přímo – v bankách (ČS, a.s. a Volksbank CZ, a.s.) či mimo půdu bank. Internetový průzkum samozřejmě vyplňovala spíše mladší generace, která má spíše přístup k internetu, ale dotazníky přímo v bankách protkaly všechny věkové kategorie.

Složení respondentů dle pohlaví je následující: 63 % žen, 35 % mužů a dvě procenta dotazovaných nechtěla uvést příslušnost k pohlaví.

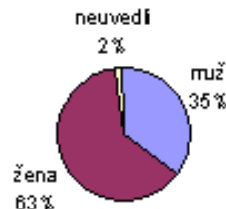
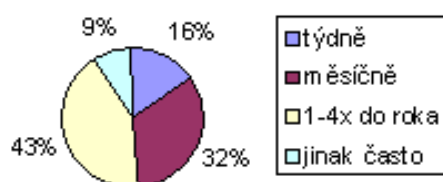
Nejvíce respondentů bylo z České spořitelny, a.s. Je to především tím, že jsem měla možnost sama oslovovat klienty přímo na půdě banky. Nicméně i z internetového průzkumu vyšlo nejvíce klientů právě z této banky.

### Respondenti dle banky, které jsou klientem

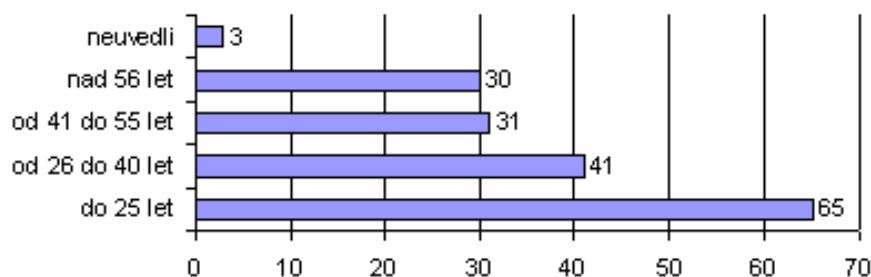


### Jak často klient navštěvuje svoji pobočku

Pohlaví respondentů



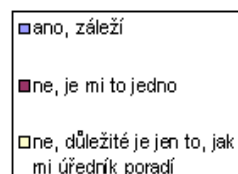
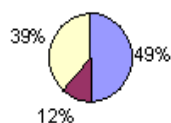
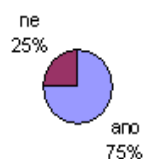
### Věková skupina



obrázek 1 - obecné ukazatele respondentů

Na věkové složení respondentů měl velký vliv především internetový průzkum, kde odpovídali především klienti mladší věkové skupiny. Tři čtvrtiny klientů si při návštěvě banky všimají, jak je úředník banky oblečen, záleží na tom však jen 49 % dotazovaných. Velká část klientů jde do banky spíše pro dobrou radu, než pro pěkný pohled na úředníka. Překvapující může být, že 9 % dotázaných by chtělo, aby pracovníci banky měli uniformy – například jako mají pracovníci pošty a podobně. 22 % klientům je to jedno. Zbytek uniformy odmítá.

**Všimáte si, jak je bankovní úředník oblečen? Záleží Vám na tom, jak je pracovník banky oblečen?**



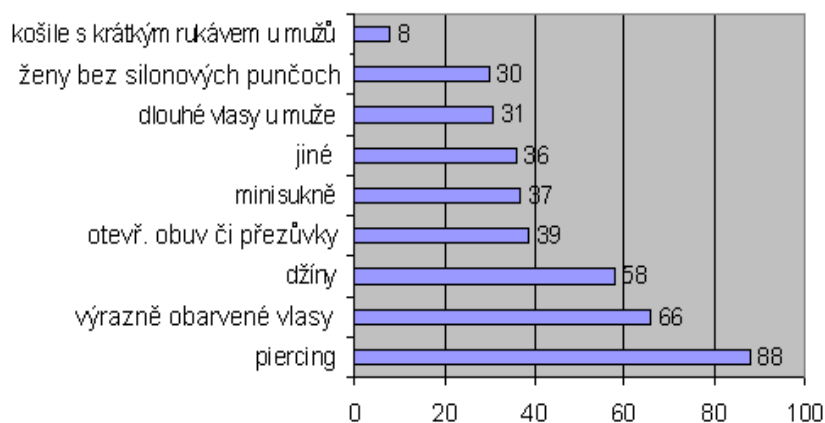
**Víte, že bankovní úředníci mají takzvaný kodex oblékání?**



**Chtěl/a byste, aby pracovníci banky měli uniformy?**



### Počty klientů, kterým vadí jednotlivé módní trendy



**obrázek 2 - konkrétní ukazatele z dotazníků pro klienty**

Z tabulky vpravo vyplývá, že nejvíce by klientům u bankovního úředníka vadil piercing (celým 52 % dotazovaných). Hned v závěsu se se svými 39 % dotazovaných umístily výrazně obarvené vlasy a se 34 % džíny.

Otevřená obuv či přezůvky vadí celým 23 % dotázaných klientů. Bohužel se však jednalo především o špatně položenou otázku. S klienty, se kterými jsem měla možnost vyplňovat dotazník osobně jsme se většinou domluvili na tom, že by jim vadily přezůvky typu pantofle, sandály a domácí obuv. Nicméně letní otevřená obuv u žen jim vůbec nevadí. Na posledních místech se pak umístila absence silonek u žen, pokud mají sukni či šaty a také košile s krátkým rukávem u mužů.

Další tabulka se zabývá rozdělením na jednotlivé skupiny klientů dle věku a pohlaví. Je zajímavé, že i když se data rozdělí dle věku a pohlaví, nevykazují velké

**tabulka 1 - celkový počet klientů, jímž jednotlivé druhy oblečení/trendů vadí**

Kolika dotazovaným vadí jednotlivé druhy oblečení či módních trendů		
	celkový počet dotazovaných, jímž jednotlivé druhy oblečení vadí	% dotazovaných, jímž jednotlivé druhy oblečení vadí
piercing	88	52%
výrazně obarvené vlasy	66	39%
džíny	58	34%
otevřená obuv či přezůvky	39	23%
minisukně	37	22%
dlouhé vlasy u mužů	31	18%
absence silonek	30	18%
košile s krátkým rukávem u mužů	8	5%
<b>celkový počet respondentů jednotlivých skupin</b>		

**tabulka 2 - rozdělení respondentů dle věku a pohlaví**

Kolika dotazovaným vadí jednotlivé druhy oblečení či módních trendů													
	muži	% dotazovaných mužů	ženy	% dotazovaných žen	neuvadí pohlaví a věk	do 25 let	% dotazovaných ze skupiny do 25 let	do 40 let	% dotazovaných ze skupiny do 40 let	do 55 let	% dotazovaných ze skupiny do 55 let	nad 55 let	% dotazovaných ze skupiny nad 55 let
piercing	36	60%	49	46%	3	33	51%	17	41%	13	42%	22	73%
výrazně obarvené vlasy	28	47%	36	34%	2	27	42%	13	32%	11	35%	13	43%
džíny	23	38%	35	33%	0	22	34%	13	32%	10	32%	13	43%
otevřená obuv či přezůvky	19	32%	19	18%	1	12	18%	11	27%	8	26%	7	23%
minisukně	7	12%	30	28%	0	18	28%	9	22%	7	23%	3	10%
dlouhé vlasy u mužů	17	28%	13	12%	1	10	15%	8	20%	1	3%	11	37%
absence silonek	12	20%	18	17%	0	14	22%	6	15%	4	13%	6	20%
košile s krátkým rukávem u mužů	5	8%	3	3%	0	3	5%	3	7%	1	3%	1	3%
celkový počet respondentů jednotlivých skupin	60		107			65		41		31		30	

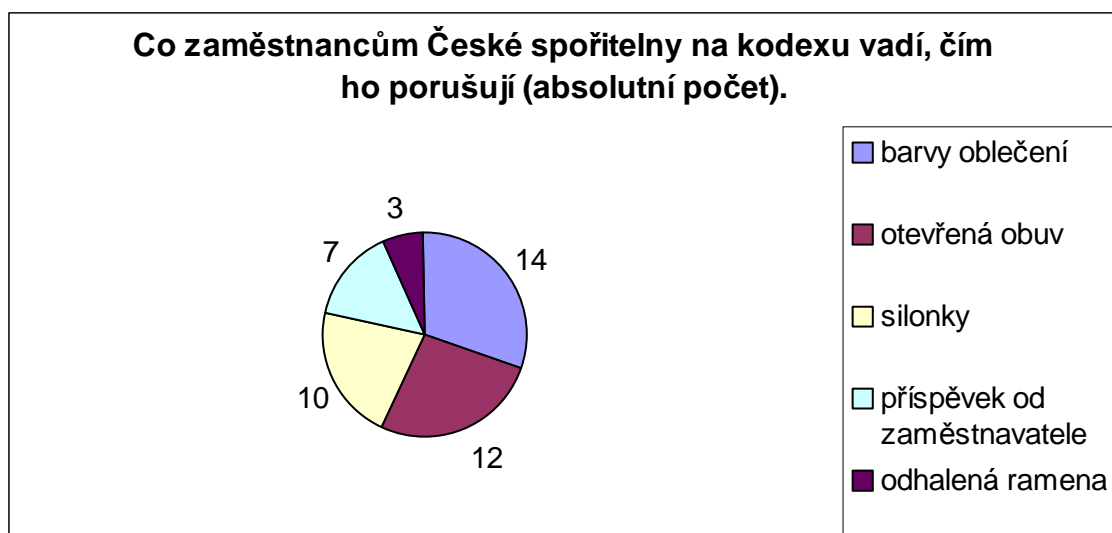
rozdíly. Například džíny vadí 38 % dotazovaných mužů a 33 % dotazovaných žen. Stejně tak je to u jednotlivých věkových skupin, kdy džíny vadí 32-34 % dotazovaných ve věku do 55 let. Jediná věková skupina, která se trochu odlišuje je skupina nad 55 let, kde džíny vadí celým 43 % dotazovaných. U tohoto módního trendu se tedy jedná o zhruba třetinu všech dotazovaných.

Z dalších „trendů“, které klientům vadí můžeme jmenovat také přehnané líčení, tetování, dredy, prosvítající spodní prádlo a především pak neupravenost kteréhokoliv druhu (zápach, nečistota, nevyžehlenost apod.). Z dalších nevhodných variant, které uvedli sami klienti při vyplňování dotazníků uvedeme mastné vlasy, žvýkačka v ústech, nevhodné chování a žoviálnost. Spíše než o vlastní zkušenosti se jednalo o obecné požadavky na vzhled druhých osob. Několik klientů také uvedlo, že do banky nechodí kvůli vzhledu úředníka.

## 4.2 Pohled zaměstnance banky

Pro zaměstnance bank byl připraven dotazník o sedmi otázkách. Dotazovat se zaměstnanců pro účely této práce dovolily dvě banky – Volksbank a Česká spořitelna. V České spořitelně dotazníky vyplnilo celkem 76 zaměstnanců z celé oblasti Liberecka. Ve Volksbank dotazníky vyplnilo 10 zaměstnanců z poboček v Liberci. Zaměstnanci vyplňovali dotazníky samostatně a nebyla jsem s nimi v kontaktu.

### 4.2.1 Zaměstnanci České spořitelny



graf 3 - zaměstnanci ČS, a.s.

Pro účely tohoto grafu byly nakonec spojeny dvě otázky a to: *jak zaměstnanci kodex porušují* a *co jim na kodexu vadí*. Navzdory očekávání, že si zaměstnanci budou na svazující kodex stěžovat více, se v dotaznících objevilo jen pár drobností, které

zaměstnancům vadí. Nejvíce by uvítali větší možnosti ve výběru barev, možnost nošení otevřené obuvi a ženy by rády měly možnost nenosit v parném létě silonky. Sedmi respondentům také vadí, že ačkoli zaměstnavatel vyžaduje určitou úroveň v oblékání, na oblékání nepřispívá. Nicméně jedná se jen o zhruba 9 % respondentů, nemá tedy cenu přikládat této výtce větší váhu. Dále si zaměstnanci stěžovali spíše na drobnosti. Byla mezi nimi například přílišná usedlost a uniformita kodexu, nemožnost nosit tříčtvrteční kalhoty a džíny.

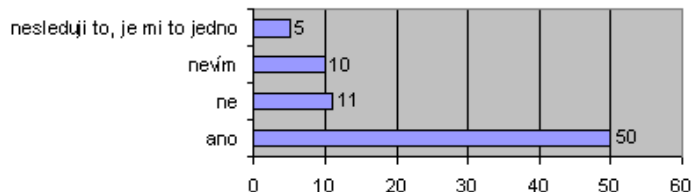
Celkově se však zdá, že jsou zaměstnanci s kodexem spokojeni a nemají k němu výrazné výtky.

97 % zaměstnanců ví, že jejich banka má kodex oblékání a valná většina se jím také řídí. Celých 20 % zaměstnanců je pak pro zavedení uniforem, nicméně z předchozího průzkumu mezi klienty bank je toto spíše nežádoucí.

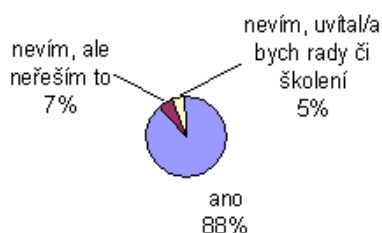
**Víte, že Vaše banka má tzv. Dress Code?**



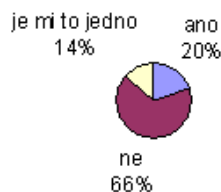
**Domníváte se, že se oblékáte podle Dress Code?**



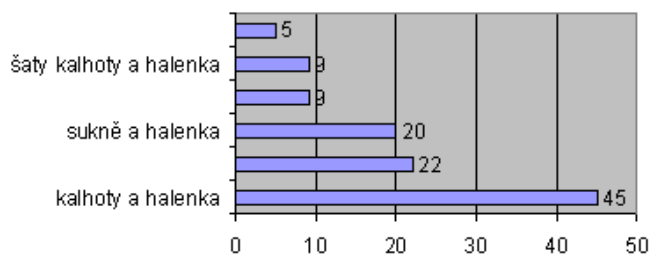
**Víte si rady s oblečením do zaměstnání?**



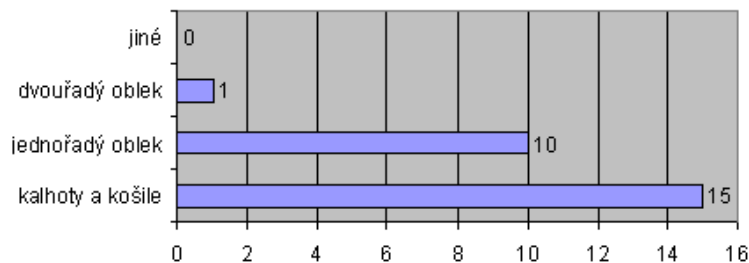
**Chtěl/a byste, aby Vaše banka zavedla pro své zaměstnance uniformy?**



**Jaké oblečení do práce upřednostňujete? (pro ŽENY)**



**Jaké oblečení do práce upřednostňujete? (pro MUŽE)**

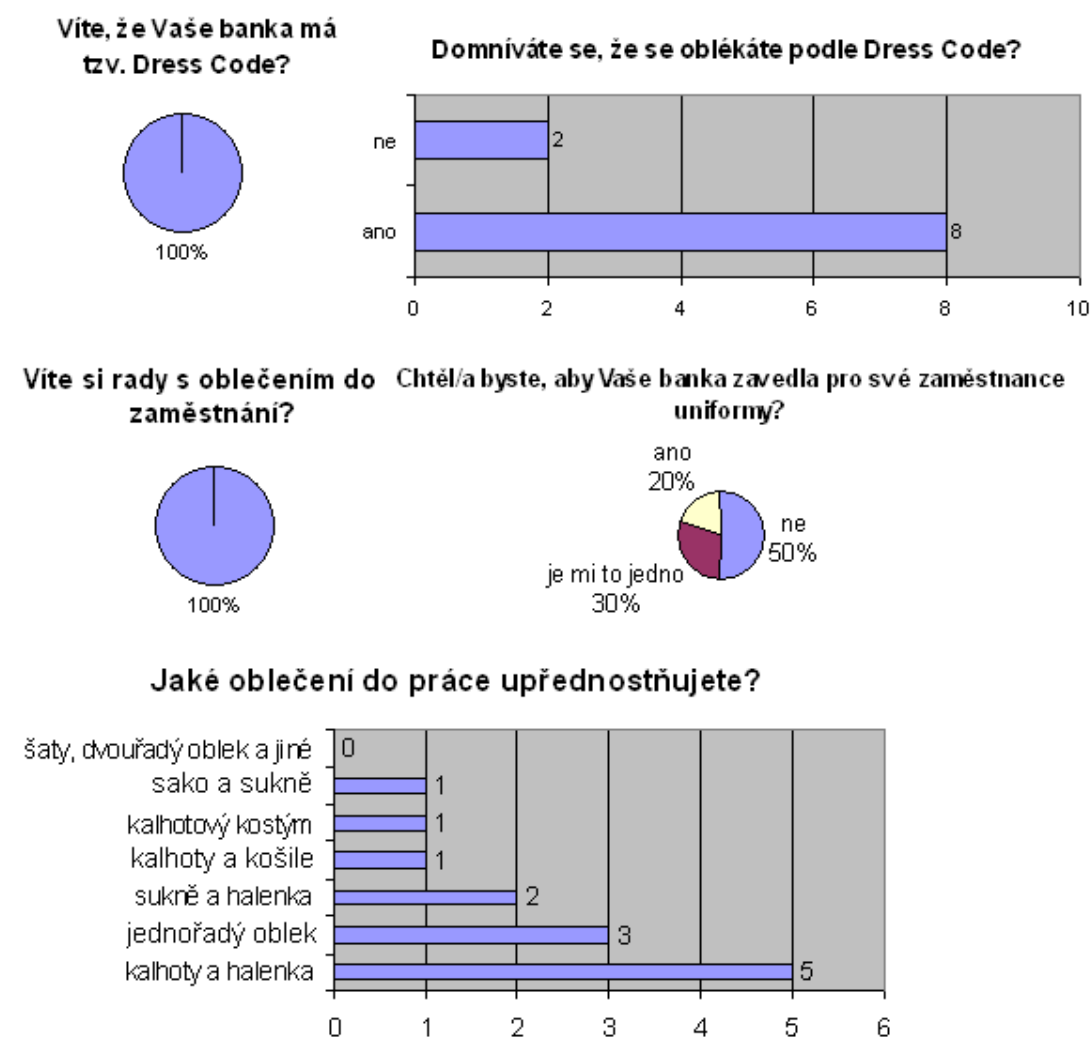


**graf 4 - celkové vyhodnocení dotazníků zaměstnanců ČS, a.s.**

## 4.2.2 Zaměstnanci Volksbank

Zaměstnancům Volksbank se také na kodexu nelíbí pouze drobnosti. Dva uvedli přílišnou konzervativnost a uniformitu, jedna respondentka uvedla nemožnost nosit otevřenou obuv a další občas porušuje kodex tím, že nosí větší výstřihy. Stejně jako u České spořitelny se i zaměstnanci Volksbank nevyjadřovali negativně k omezením v kodexu. Všichni zaměstnanci Volksbank jsou si vědomi toho, že jejich banka má vydaný kodex oblékání. Při takto malém vzorku je však vyhodnocení obtížnější. Stejně jako zaměstnanci ČS, a.s. do práce nejčastěji nosí kalhoty a halenku, muži pak jednořadý oblek. U žen je tato varianta vhodná už jen z pohledu možných kombinací halenek a kalhot.

Zaměstnanci Volksbank také v dotazníku uvedli skutečnosti, že Dress Code musí být uzpůsoben situaci (např. jednání s klientem „v terénu“). Jednomu zaměstnanci se také nelíbí nečeské pojmenování kodexu.



graf 5 - celkové vyhodnocení dotazníků zaměstnanců Volksbank



## **5 Závěr a doporučení**

### **5.1 Obecná doporučení**

Většina tuzemských bank má pro své zaměstnance předepsaný Dress Code. Většinou se jedná spíše o doporučení, která jsou obecně známá (čistota, upravenost, vyžehlenost) a doporučení, která jsou známá ze společenského styku (vhodné oblečení, kombinace, materiály). Cílem této práce bylo především zhodnotit, zda podoba Dress Code u bank odpovídá současným trendům a zda reflektuje požadavky zaměstnanců a klientů. V Dress Code nejde o naprosto přesné dodržování regulí, spíše to může být vodítko, jak by se zaměstnanci měli či neměli oblékat. Je to také dobrý nástroj pro manažery – v případě, že se zaměstnanec dlouhodobě obléká nevhodně, může ho na to pomocí tohoto dokumentu upozornit. Nikdo nebude úředníci hanit za to, že má v uchu dvě náušnice místo jedné, ale pokud by často nosila minisukni, nebo velký výstřih, je vhodné ji na to upozornit.

Po srovnání výsledků z průzkumu mezi klienty a zaměstnanci je možno doporučit, aby se v kodexech objevila i možnost používat košili s krátkým rukávem u mužů, která klientům, až na výjimky, nevádí. Vhodné by pak v návaznosti na povolení košil s krátkým rukávem bylo dovolit mužům i odložit sako. Dále pak by bylo vhodné povolit ženám nenosit silonky a naopak jim dovolit nosit otevřenou obuv. To obzvláště v parném létě. Pro klienty je také přednější pohodlí úřednice. Kodexy by také mohly být benevolentnější co se týče pánských účesů – ať už dlouhých vlasů či oholené hlavy. Klienti při tomto dotazu spíše uváděli, aby měl zaměstnanec čisté a upravené vlasy, na délce pak již nezáleží. Z údajů, které uváděli zaměstnanci by pak ještě bylo vhodné povolit i světlejší a také výrazné barvy.

Naopak rozhodně není vhodné v kodexu povolit minisukně, které vadily přibližně třetině dotázaných klientů. Džíny, výrazně obarvené vlasy a piercing by také měly zůstat tabu. Stejně tak tetování, dredy, přehnané líčení a prosvítající spodní prádlo. Poslední uvedené uvedli klienti samostatně při vyplňování dotazníků. Jinak jsou kodexy bank naprosto v souladu s dnešními požadavky a na základě průzkumu je vhodné jejich současnou podobu příliš neměnit. Níže navrhaný kodex se tedy velmi podobá nynějším a to i formou. V úvodní části je předmluva pro zaměstnance, aby si uvědomili, proč je oblékání tak důležité. Druhá část je pak rozdělena na mužskou a ženskou část a v tabulkách je přehledně uvedeno, co je a co není dovoleno.

## **5.2 Vlastní návrh Dress Code**

Dress Code budiž manuálem pro to, jak se vhodně do zaměstnání obléknout. Vzhledem k tomu, že jsme bankovní instituce a přicházíme denně do styku s klienty, je důležité dbát i na první dojem. První dojem je tvořen především vzhledem. To, co klientovi říkáme a jakým způsobem je až na druhém místě.

Jak ale zanechat ten správný první dojem? Měli bychom dbát na to, aby bylo oblečení v souladu se společenskými konvencemi. Oblečení by rozhodně mělo být vždy vyžehlené, čisté, bez nějakých vad, děr a dalších nevzhledností. Vhodné je také sladit barvy a také materiály. Pro sedavé zaměstnání je vhodnější upřednostnit směšové materiály před čistě přírodními či naopak čistě syntetickými. Přírodní složka Vám zajistí komfort a syntetická složka alespoň trochu zabrání mačkání. Dobrou volbou je pak nemačková úprava především pánských košil a dámských halenek. Oblečení volíme kvalitních značek a hlavně dobře padnoucího střihu. Měli byste se však v oblečení cítit také dobře, přirozeně, sebevědomě a na klienta působit seriózním a profesionálním dojmem.

Klient kromě oblečení vnímá i vůně a pachy a také make-up a ruce. Na zápach je vhodné si dát pozor zejména po pauze na oběd, případně pak po kouření cigaret. Těch je vhodnější se v pracovní době vyvarovat. Ruce by měly být upravené a decentní líčení u žen je také na místě.

V případě jakýchkoliv pochybností ohledně vhodnosti daného oblečení se obraťte na svého nadřízeného. Nicméně většinou platí, že pokud váháme, bývá oblečení spíše nevhodné a je lepší zvolit jinou variantu.

Pro všechny, co přijdou do styku s klienty – pracovníci na přepážkách, manažeři a další – je určen styl oblékání uvedený níže. Pro pracovníky zázemí (IT pozice, účtárna, podpora přepážek) je určen o něco uvolněnější styl, jehož podmínky jsou také popsány v tabulkách. Podmínkou je však, že takový pracovník nepřijde během dne do styku s klientem.

## Část určená pro ŽENY a DÍVKY

<b>Jak byste měla vypadat, co byste měla nosit, vhodné varianty</b>	<b>Co rozhodně nechat doma a co se nehodí</b>
<p>Kostýmek (kalhotový či sukně), šaty, kalhoty a halenka, ¾ kalhoty Sako Jednobarevné decentní silonky k sukni či šatům (k nim nikdy obuv s otevřenou špičkou, v parném létě je možno silonky vynechat) Svetřík</p> <p>Sladěná obuv</p> <p>Decentní líčení Vhodné doplňky s mírou (šátky, prsteny, šály) Upravené vlasy Upravené nehty</p>	<p>Šaty či tílko na „špagetová“ ramínka Džíny (kromě černých) Sportovní oblečení, „skate“ styl a další Minisukně (při sedu více než dlaň nad Vaše koleno) Velké rozparky u sukní/šatů Hluboký výstřih Nevhodný potisk trička Zimní svetr, mikina Prosvítající prádlo Průhledné materiály halenek</p> <p>Pantofle Sandále Sportovní obuv Kozačky</p> <p>Přehnané líčení Příliš bižuterie a ozdob Výrazně obarvené vlasy Křiklavé barvy a vzory</p>
Pro neklientské pozice je možné zvolit také modré džíny a manšestrové kalhoty	

## Část určená pro MUŽE

Jak byste měl vypadat, co byste měl nosit, vhodné varianty	Co rozhodně nechat doma a co se nehodí
<p>Oblek (kalhoty a sako by měly být stejné barvy a materiálu)  Košile s dlouhým i krátkým rukávem  Sladěná kravata</p> <p>Společenská sladěná obuv  Pásek sladení s obuví</p> <p>Upravené vlasy, vousy</p>	<p>Nesladěné barvy  Kravata či košile s nevhodnými obrázky</p> <p>Sandály, přezůvky  Bílé ponožky do tmavých bot a obleku</p> <p>Neupravené vlasy či „extrémní“ účesy (dredy, „číro“, přílišné barvy)  Dlouhé neupravené vousy, stniště</p> <p>Náušnice (více než jedna decentní)</p>
Pro neklientské pozice je možné zvolit také modré džíny, manšestrové kalhoty a tzv. polo triko (s límečkem a na knoflíčky)	

## Seznam použité literatury

GLENVILLE, Tony, *Styl úspěšného muže*, Bratislava: Příroda, s.r.o., 2009, 176 s.

ISBN 978-80-07-01736-8

KLIMEŠ, Lumír, *Slovník cizích slov*, Praha: SPN, 1983, 790 s.

LECHEVALIEROVÁ, Corinne, *Pánové, buďte šik*, Praha: Metafora, spol. s r.o., 2005, 188 s. ISBN 80-7359-021-2

SMEJKAL, Vladimír – BACHRACHOVÁ, Hana, *Lexikon společenského chování*, Praha: Grada, 2002, 264s. ISBN 80-247-0209-6

ŠPAČEK, Ladislav, *Velká kniha etikety*, Praha: Mladá fronta, 2006, 232 s.

ISBN 80-204-1333-2

<http://cs.wikipedia.org/wiki/Kodex>, Kodex, z 10.09.2009

<http://cs.wikipedia.org/wiki/D%C5%BE%C3%Adny>, Džíny, z 10.09.2009

[http://www.chovani.eu/clanky/zobrazit/111-Jak\\_udelat\\_prvni\\_dojem](http://www.chovani.eu/clanky/zobrazit/111-Jak_udelat_prvni_dojem), Jak udělat první dojem, z 10.09.2009

Česká spořitelna, a.s.: Profesionální image – Principy oblékání zaměstnanců České spořitelny

Československá obchodní banka, a.s.: Naše image

Volksbank CZ, a.s.: Firemní Dress Code

Citibank Europe plc, organizační složka: Dress Code Policy

**Lufinková, J.** – Oblékání bankovních úředníků (výsledky průzkumu), 2010. Dostupné online na <http://oblekani-bankovnich-uredniku.vyplnto.cz>

## Přílohy - dotazníky

Dotazník pro zaměstnance Volksbank a České spořitelny:

1. Víte, že Vaše banka má tzv. Dress Code (kodex oblékání)?
- ☐ ano  
☐ ne  
☐ nevím, co to je
2. Domníváte se, že se oblékáte podle Dress Code?
- ☐ ano  
☐ nevím  
☐ nesleduji to; je mi to jedno  
☐ ne (upřesněte prosím, jak kodex porušujete – např. nevhodné barvy, délka sukně apod.):
3. Co Vás na Dress Code zarazilo, co Vám vadí. Prosím, vypište:
4. Chtěl/a byste, aby Vaše banka zavedla pro své zaměstnance uniformy?
- ☐ ano  
☐ ne  
☐ je mi to jedno
5. Jaké oblečení do práce upřednostňujete?
- Pro ženy: ☐ kalhotový kostým ☐ sako a sukně ☐ šaty ☐ kalhoty a halenka ☐ sukně a halenka ☐ jiné
- Pro muže: ☐ jednořadý oblek ☐ dvouřadý oblek ☐ kalhoty a košile ☐ jiné
6. Víte si rady s oblečením do zaměstnání?
- ☐ ano  
☐ nevím, ale neřeším to  
☐ nevím, uvítal/a bych rady či školení od zaměstnavatele
7. Kde oblečení obvykle nakupujete (zaškrtněte i více možností)
- ☐ značková prodejna  
☐ zásilkový prodej (Quelle,...)  
☐ obchodní dům  
☐ internet  
☐ využívám služby krejčího/krejčírny  
☐ jiné, prosím uveďte

## Dotazník pro klienty bank:

1. Pohlaví  
☐ muž  
☐ žena
2. Věková skupina  
☐ do 25 let  
☐ 26 - 40  
☐ 41 – 55  
☐ 56 a více
3. Jak často navštěvujete Vaši pobočku?  
☐ týdně  
☐ měsíčně  
☐ 4x do roka  
☐ jinak často (prosím specifikujte)
4. Všímate si, jak je bankovní úředník oblečen?  
☐ ano  
☐ ne, nevnímám to
5. Záleží Vám na tom, jak je pracovník banky oblečen?  
☐ ano, záleží  
☐ ne, je mi to jedno  
☐ nezáleží, důležité je pouze to, jestli mi dokáže správně poradit
6. Víte, že bankovní úředníci mají i předepsaný kodex oblékání?  
☐ ano  
☐ ne
7. Zaškrtněte, které módní trendy by Vám u bankovního úředníka vadily (i více možností)  
☐ džíny  
☐ minisukně  
☐ ženy bez silonových punčoch (pokud mají sukni, šaty)  
☐ košile s krátkým rukávem u mužů  
☐ otevřená obuv či přezůvky  
☐ dlouhé vlasy u muže  
☐ výrazně obarvené vlasy (např. červená, fialová, zelená barva)  
☐ piercing  
☐ jiné, prosím vypište:
8. Chtěl/a byste, aby pracovníci banky měli uniformy?  
☐ ano  
☐ ne  
☐ je mi to jedno